

Plan de Acción

Institución Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones
Fecha de Realización Junio 2019



Servicio	No.	Actividad o tarea (Qué hacer)	Responsable (Quién lo va hacer)	Fecha fin (Cuándo lo va hacer)	Recursos Necesarios (Cuánto costará)	Resultado o indicador (Para qué hacerlo)
Todos los servicios	1	Elaborar e Implementar un Procedimiento de Valoración para la Satisfacción de Usuarios incluyendo los Registros de los servicios ofrecidos y el manejo de Quejas y Reclamaciones	Encargada de Estadística, Dirección de Planificación y Desarrollo	31/7/19	NA	Incrementar a 9 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad.
Asistencia Vial	2	Documentar los procedimientos y protocolos de actuación de las unidades de Asistencia y Protección Vial	Director General de Asistencia y Protección Vial / Encargado de Calidad en la Gestión, Dirección de Planificación y Desarrollo	31/12/19	NA	Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad. Incrementar a 9.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Seguridad. Incrementar a 8.5 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Empatía.
	3	Capacitar a los miembros de las Unidades de Asistencia y Protección Vial en los Procedimientos y Protocolos definidos para este servicio	Director de Gestión y Formación, Dirección General Asistencia y Protección Vial	31/12/19	NA	Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad. Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Seguridad. Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Empatía.
	4	Aumentar el alcance de la red de Asistencia y Protección Vial	Director de Operaciones de Unidades Viales	31/12/19	No disponible	Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Empatía. Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	5	Mejorar las capacidades de la central telefónica	Director de Operaciones de Unidades Viales	31/12/19	No disponible	Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	6	Gestionar un número sin cargo para facilidad de los ciudadanos que requieren asistencia	Director General de Asistencia y Protección Vial/ Dirección de Tecnología y Comunicaciones	31/12/19	No disponible	Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	7	Automatizar el control del tiempo de contacto, despacho y respuesta de las Unidades de Asistencia y Protección Vial	Director de Operaciones de Unidades Viales	31/12/19	NA	Incrementar a 9 puntos promedios la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	Mantenimiento Vial	8	Ampliar las brigadas especiales al doble de las que están en operación	Director de Pavimentación Vial	31/12/19	RD\$1,600,000.00
9		Adquirir insumos de seguridad industrial para las operaciones de pavimentación vial.	Encargado Soporte de Operaciones/ Dirección de compras	21/7/19	RD\$2,000,000.00	Incrementar a 8.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad y Seguridad. Incrementar a 30% el porcentaje de usuarios que contactan a la institución por la página web institucional relacionado con los servicios de mantenimiento vial. Incrementar a 48% la satisfacción con el tiempo de respuesta de la Dimensión de Capacidad de Respuesta en los servicios de mantenimiento vial.
10		Capacitar al personal en nuevas técnicas y tendencias relacionadas con las operaciones de pavimentación	Encargado de operaciones/ Encargado de soporte de operaciones/ División de Capacitación y Desarrollo	31/8/19	RD\$60,000.00	
11		Insertar enlace aplicación REPORTALO en Portal MOPC	Encargado Desarrollo de Sistemas, Dirección de Tecnología y Comunicaciones	31/7/19	NA	
12		Aumentar 10 brigadas técnicas a la operación	Director General de Operaciones y Mantenimiento Vial	31/12/19	RD\$1,800,000.00	
13		Fortalecer los controles y consecuencias para el no cumplimiento de los tiempos de respuesta de las solicitudes para Mantenimiento Vial	Director General de Operaciones y Mantenimiento Vial	31/12/19	NA	
14		Asegurar el mantenimiento del inventario de materiales de operación	Encargado de Almacén de Materiales de Mantenimiento vial	31/12/19	NA	
15		Priorizar las respuesta de las solicitudes recibidas por vía de la aplicación REPÓRTALO	Director General de Operaciones y Mantenimiento Vial	31/12/19	NA	
Licencia de construcción	16	Construir el Edificio de la Dirección de Servicios Técnicos de Edificaciones	Encargado de Diseño y Construcción de Planta Física	31/3/19	RD\$68,646,895.93.	Incrementar a 9.5 la satisfacción del usuario en la Dimensión de Elementos Tangibles
	17	Realizar controles de la limpieza del área de atención al usuario	Encargado de Servicio al Usuario	31/12/19	NA	Incrementar a 9.5 la Satisfacción General del Usuario.
	18	Capacitar al personal de Servicio al Cliente en los siguientes temas: -Manejo de quejas, reclamaciones y conflictos -Sistema ONBASE -Sistema de Turnos -Experiencia de Servicios	Encargado Departamento de Capacitación y Desarrollo / Director de Servicios Técnicos de Edificaciones	31/12/19	NA	Incrementar a 8.5 la satisfacción del usuario en la Dimensión de Empatía
	19	Capacitar a los Revisores Técnicos en los siguientes temas: -Manejo de quejas y reclamaciones -Experiencia de servicio -Medición y control de servicios -Cumplimiento de plazos de respuesta	Encargado Departamento de Capacitación y Desarrollo / Director de Servicios Técnicos de Edificaciones	31/12/19	NA	Incrementar a 9.5 la Satisfacción General del Usuario. Incrementar a 8.5 la satisfacción del usuario en la Dimensión de Empatía
	20	Crear campaña a través de diferentes medios digitales para promoción portal web institucional y el portal de tramitación de planos	Director Mercadeo y Eventos RD VIAL	31/12/19	NA	Aumentar a 100% los usuarios que usan el portal web institucional para los servicios de Licencia de Construcción.
	Inspección por etapa e Inspección por solicitud	21	Implementar nuevo sistema web para solicitar los servicios de inspección de edificaciones privadas	Encargado Desarrollo e Implementación de Sistemas TIC	31/12/19	NA
22		Crear campaña web de promoción del sistema de inspección de edificaciones privadas	Director Mercadeo y Eventos RD VIAL	31/12/19	NA	Incrementar a 9.5 la satisfacción de los usuarios de inspección por solicitud en la Dimensión de Elementos Tangibles.
23		Señalar las áreas del Departamento de Inspección de Edificaciones Privadas	Encargado de Diseño y Construcción de Planta Física	31/8/19	NA	
Paso Rápido	24	Crear campaña de medios digitales sobre los beneficios de la página web de Paso Rápido (puntos de venta, recargas online, información sobre tipos de cuenta, instructivos... etc)	Dirección Mercadeo y Eventos RD VIAL	30/6/20	RD\$600,000.00	Incrementar a 53% los usuarios que usan la página web institucional para contactar con la institución.
	25	Implementar el servicio de soporte 24 horas de correo electrónico	Encargado Centro de Asistencia y Servicio Paso Rápido	30/6/20	NA	Incrementar a 8.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Capacidad de respuesta.
	26	Aumentar los puntos afiliados tanto para recargas como para ventas de Paso Rápido	Encargado de Canales de Ventas Paso Rapido	30/6/20	NA	Incrementar a 8.5 la satisfacción de los usuarios en la Dimensión de Fiabilidad y Empatía
	27	Capacitar a los técnicos instaladores en servicio al cliente	Encargado Técnico de Dispositivos	30/6/20	NA	